



**PENTINGNYA STANDAR PELAYANAN PADA  
BUFFET BREAKFAST DI RESTAURANT  
TENGGER COFFEE SHOP  
GRAND BROMO HOTEL**

**LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember**

Oleh

**Tofiq Yunanto**

NIM. 000903102020

Dosen Pembimbing :

Drs. PURWOWIBOWO, M.Si  
NIP. 131 403 361

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

**2003**

88  
Terima : Tgl. 18 SEP 2002  
No. Induk :  
Pembelian

S  
Klass

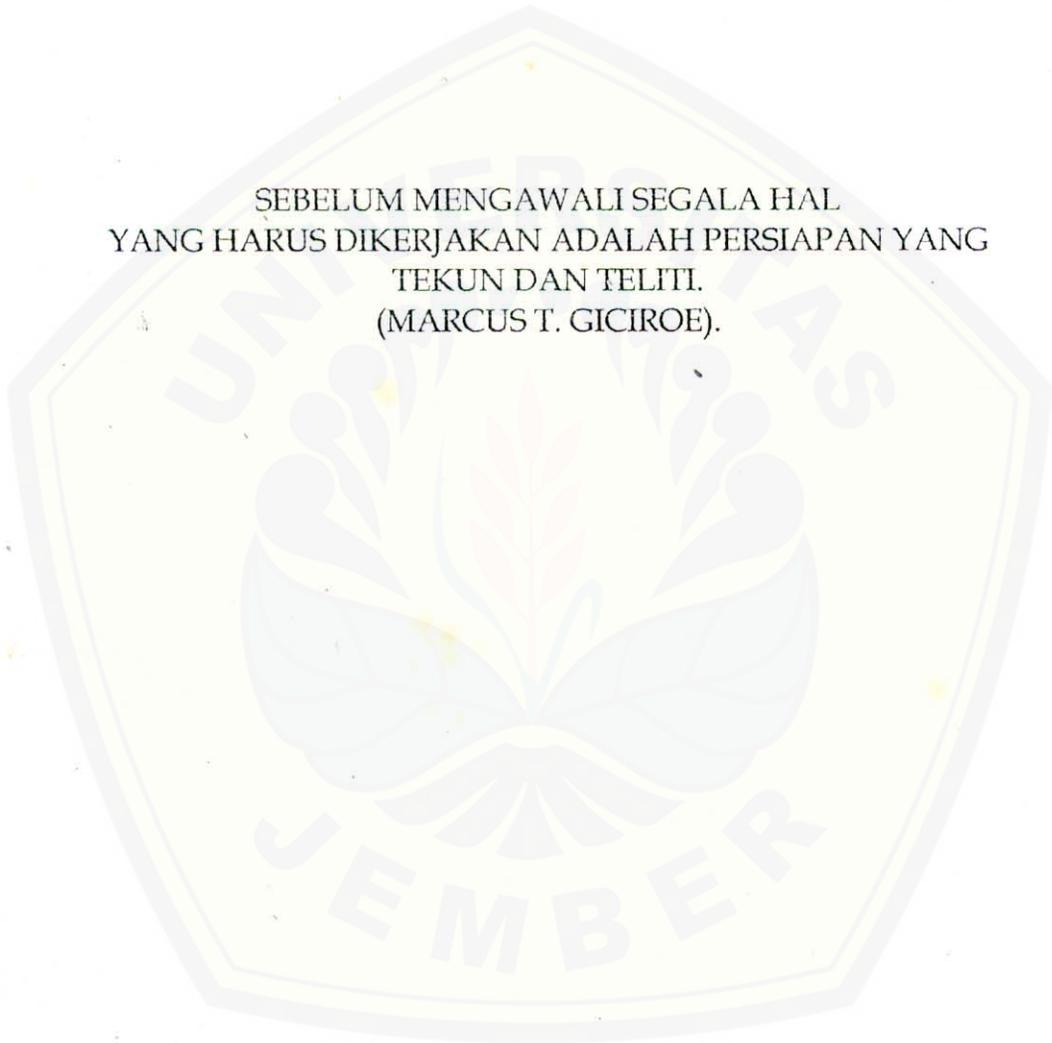
725.71

TUN

MP

**Motto**

SEBELUM MENGAWALI SEGALA HAL  
YANG HARUS DIKERJAKAN ADALAH PERSIAPAN YANG  
TEKUN DAN TELITI.  
(MARCUS T. GICIROE).



## PERSEMBAHAN

Ayahku Kusnandar dan Ibuku Hj. Supartini

Teriring rasa hormat yang setinggi-tingginya, yang telah membesarkan aku dengan kasih sayang yang sesungguhnya

Kakakku Parti Novita Kusningtyas

Terima kasih dengan setulusnya atas semua perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepadaku atas segala dorongan dan motivasinya.

Almamaterku yang kudambakan

Adik kecilku Novia, temanku Agung, Benny, Faldy terima kasih atas tumpangannya.

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

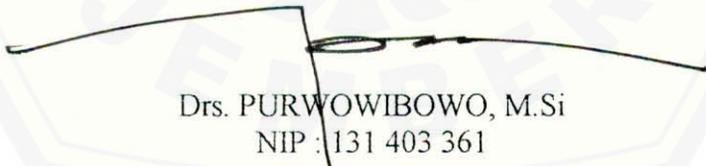
**PERSETUJUAN**

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

N a m a : Tofiq Yunanto  
NIM : 000903102020  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Pentingnya Standar Pelayanan Pada Buffet Breakfast di Restaurant Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel.

Jember, 01 Juli 2003

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Drs. PURWOWIBOWO, M.Si  
NIP : 131 403 361

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

**PENGESAHAN**

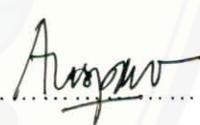
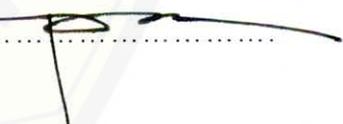
Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Tofiq Yunanto  
NIM : 000903102020  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata

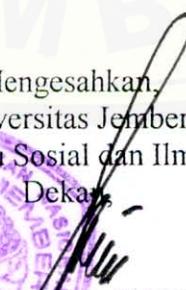
**Pentingnya Standar Pelayanan Pada Buffet Breakfast di Restaurant  
Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel.**

Hari : Senin  
Tanggal : 14 Juli 2003  
Jam : 15.00 WIB  
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember  
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia Penguji

1. ANS.PRAWATI Y, S.S, M.Hum (Ketua) : 1..... 
2. Drs. PURWOWIBOWO, M.Si (Sekretaris) : 2.....   
NIP : 131 403 361

Mengesahkan,  
Universitas Jember  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan

  
**Drs. H. MOCH. TOERKI.**  
NIP. 130 524 832

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah Yang Maha Pemurah karena atas segala Rahmat-nya, penulis dapat melalui segala kesulitan dan rintangan sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil Laporan Kuliah Kerja ini yang berjudul ‘Pentingnya Standar Pelayanan Pada *Buffet Breakfast* di Restoran Tengger Coffe Shop Grand Bromo Hotel’ selesai tepat pada waktunya. meskipun dalam proses pembuatan laporan ini begitu banyak cobaan, tetapi dengan ketabahan, keuletan dan penghargaan yang besar dengan rasa berserah diri kepada-Nya tersusunlah laporan Kuliah Kerja ini yang jauh dari sempurna tidak urung rasa suka, duka dan bahagia mewarnai proses penyusunan ini, Allhamdulillah dalam penulisan laporan Kuliah Kerja ini tidak berhenti di tengah jalan.

Selama proses penyusunan laporan ini penulis juga mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak baik secara langsung, oleh karena itu sudah sewajarnya pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Purnomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq, M.Si selaku Dosen Wali.
5. Bapak Drs. Purwowibowo, M.Si selaku dosen pembimbing.
6. Dosen beserta Staff Pengajaran Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam menempuh cita-cita penulis selama di bangku kuliah.
7. Bapak Hamid Soetomo selaku General Manager Hotel Grand Raya Bromo.

8. Bapak Agus Setyo Purnomo selaku Food And Beverage Manager Hotel Grand Raya Bromo.
9. Segenap staff Hotel Grand Raya Bromo yang telah membimbing dan membantu penulis selama melakukan Program Kuliah Kerja di Hotel Grand Raya Bromo khususnya di Food and Beverage Departemen (Service).
10. Kedua orang tuaku tercinta beserta saudaraku yang memberikan dukungan, doa bimbingan dan pengorbanannya.
11. Sahabat-sahabatku Uci, Faisal, Buda, Komang, Yoppy.A, Seny dan Sumiati yang telah memberi inspirasi serta dukungan kepada penulis.

Serta pada semua pihak yang belum sempat disebutkan dalam membantu serta memberi dorongan semoga amal kebaikan yang disumbangkan akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis berharap laporan Praktek Kuliah Kerja ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada kata-kata yang kurang berkenan. Dan atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, Juli 2003

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Motto .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Halaman Persetujuan .....	iv
Halaman Pengesahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
II. GAMBARAN UMUM HOTEL .....	5
2.1 Sejarah Hotel Grand Bromo .....	5
2.1.1 Fasilitas Hotel Grand Bromo .....	6
2.2 Landasan Teori .....	7
2.2.1 Pengertian Hotel .....	7
2.2.2 Pengklasifikasian Hotel .....	8
2.2.3 Visi dan Misi Hotel Grand Bromo .....	12
2.3 Organisasi .....	13
2.3.1 Struktur Organisasi Hotel Grand Bromo .....	13
2.3.2 Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab Masing-masing Bagian .....	13
2.3.3 Pengertian Food and Beverage Departemen .....	15
2.3.4 Struktur Organisasi Food and Beverage .....	16

2.3.5	Ruang lingkup Tugas Food and Beverage Departemen ....	17
2.3.6	Hubungan Food and Beverage Service dengan Departemen lainnya .....	18
2.4	Pengertian Restaurant .....	19
2.4.1	Fungsi Restaurant .....	19
2.4.2	Tujuan Restaurant .....	20
2.4.3	Jenis-jenis Restaurant .....	20
III.	PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....	22
3.1	Diskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	22
3.2	Macam-macam Cara Pelayanan .....	23
3.3	Peraturan Umum Pelayanan .....	25
3.4	Etika dan Perilaku Seorang Pramusaji .....	27
3.5	Pentingnya Standar Pelayanan pada Buffet Breakfast Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel .....	29
3.6	Faktor-faktor yang Menyebabkan Kurangnya Penerapan Standar Pelayanan .....	32
3.7	Usaha-Usaha yang Diperlukan Dalam Meningkatkan Penerapan Standar Pelayanan Oleh Para Pramusaji .....	33
3.8	Analisis Streanght, Weakness, Opportunity dan Threath .....	34
IV	PENUTUP .....	35
4.1	Kesimpulan .....	35
4.2	Saran-saran .....	35
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## I. PENDAHULUAN



Unit UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

### 1.1. Latar Belakang.

Pariwisata merupakan sumber devisa negara yang sangat besar dan potensial meskipun pada tahun terakhir ini cukup memprihatinkan, terutama pariwisata yang ada di Indonesia. Namun pemerintah tetap berusaha menambah dengan berbagai fasilitas penunjang kepariwisataan, untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan. Dengan adanya pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik pula pada tamu.

Hotel adalah salah satu usaha yang bersifat komersial yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan fasilitas makanan, minuman dan penginapan. Untuk saat ini industri pariwisata merupakan aset tersendiri di negara-negara kawasan Asia, walaupun bagi Indonesia belum begitu berhasil dibanding negara lain akan tetapi dengan adanya pengembangan fasilitas yang memadai akan dapat menambah kepuasan tamu (*guest satisfaction*) untuk bisnis dan berlibur.

Hotel Grand Bromo adalah satu-satunya hotel berbintang tiga yang berada di daerah Sukapura-Probolinggo, dengan lokasi yang strategis dapat ditempuh dari kota Malang, Pasuruan dan Surabaya. Hotel Grand Bromo berjarak 18 kilometer dari pusat kota Probolinggo. Hotel ini dibangun untuk mengakomodasikan wisatawan yang akan melihat keindahan Gunung Bromo dan keunikan budaya masyarakat suku Tengger. Hotel ini didukung oleh panorama pemandangan yang indah dan udara yang sejuk dan sekeliling hotel ini berupa sawah tadah hujan yang dimanfaatkan oleh penduduk setempat dengan sistem kontrak. Fasilitas-fasilitas yang ada di Grand Bromo Hotel yaitu restoran yang buka 24 jam non stop, *swimming pool*, arena bermain, sarana olahraga, sarana hiburan dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas tersebut berguna untuk membuat tamu tinggal lebih lama dan betah tinggal di hotel tersebut.

Pada Hotel Grand Raya Bromo, penulis berada dibagian *Food and Beverage Service* yang fungsinya memenuhi kebutuhan makan dan minum tamu, dimana

bagian tersebut merupakan tujuan dari restoran, dimana memberikan pelayanan yang memuaskan adalah harapan dari hotel. Salah satu yang berperan dalam memberikan pelayanan adalah waiter/waitress. Dalam memberikan pelayanan seorang waiter/waitress harus memperhatikan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. SOP kerja dimulai dari persiapan restoran buka sampai restoran ditutup yaitu: sebelum restoran dibuka, selama restoran dibuka dan restoran ditutup. Namun dalam operasionalnya waiter/waitress tidak memperhatikan SOP sehingga tamu merasa tidak puas. Terutama pada waktu *breakfast*, karena tamu yang datang pada saat *breakfast* datang secara bersamaan, waiter atau waitress kurang menerapkan standar pelayanan yang ada di restoran. Sehingga tamu merasa tidak puas atas pemberian pelayanan yang diberikan oleh waiter atau waitress.

Kemampuan *waiter* atau *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu kurang maksimal, akibatnya tamu menjadi *complain* dan bisa mengurangi pendapatan dari restoran tersebut. Pentingnya standar pelayanan bagi waiter atau waitress, agar waiter atau waitress dalam melakukan setiap pekerjaannya selalu berpedoman pada standar pelayanan sehingga mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu menjadi baik dan benar. Hal tersebut juga sudah dilaksanakan di Hotel Grand Bromo tetapi pada pelaksanaannya para karyawan kurang menerapkan arti pentingnya standar pelayanan pada saat *breakfast* sehingga hal tersebut bisa berpengaruh terhadap pendapatan dari restoran tersebut.

Dalam hal ini peranan *waiter* atau *waitress* dituntut untuk menerapkan standar pelayanan di restoran tersebut. Pemberian pengarahan dari supervisor hotel pada waktu pagi hari sebelum restoran itu buka sampai restoran itu tutup dan mengadakan evaluasi mengenai pentingnya standar pelayanan kepada waiter atau waitress agar dalam pelaksanaannya *waiter* atau *waitress* akan meningkatkan penerapan standar pelayanan.

Mengingat betapa pentingnya standar pelayanan pada suatu restoran maka setiap waiter atau waitress harus mengerti, memahami dan melaksanakannya dengan baik dan benar. Karena masalah tersebut, penulis membahas masalah tentang

“Pentingnya Standar Pelayanan Pada Buffet Breakfast di Restaurant Tengger Coffee Shop Grand Bromo Hotel”

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata:

- a. Untuk mengetahui standar pelayanan pada saat *breakfast* oleh *waiter* atau *waitress* agar tamu merasa puas dengan pelayanannya.
- b. Untuk meminimalkan *complain* atau keluhan tamu dengan adanya standar pelayanan.

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata:

1. Bagi penulis:
  - a. Untuk memperoleh pengetahuan, pengalaman dan keterampilan di lingkungan kuliah kerja pada industri perhotelan.
  - b. Sebagai sarana belajar untuk menuangkan kembali seperangkat pengetahuan dan pengalaman yang telah diperoleh dalam perkuliahan, guna diakumulasikan dan diintegrasikan kembali hingga diperoleh pengetahuan.
  - c. Dapat menguji kemampuan diri atas ilmu pengetahuan yang diperolehnya di bangku kuliah.
2. Bagi Masyarakat (Perusahaan/Instansi/Industri Pariwisata):
  - a. Untuk mengetahui perkembangan pengetahuan di bidang industri pariwisata pada umumnya dan pengetahuan tentang perhotelan.
  - b. Memanfaatkan keterampilan dan pengetahuan di bidang perhotelan.
3. Bagi Lembaga Pendidikan:
  - a. Sebagai sarana operasional konsep dan kesepadanan (*link and match*) antara keluaran institusi pendidikan dengan kebutuhan instansi “pemakai tenaga kerja”.

- b. Sebagai umpan balik bagi lembaga pendidikan dimana penulis bernaung yaitu Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember untuk mengadakan pembinaan terhadap mahasiswanya.



## II. GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA NYATA



UNITK IPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

### 2.1 Sejarah Hotel Grand Bromo

Grand Bromo Hotel adalah satu- satunya hotel bintang tiga yang terletak didesa Sukapura – Probolinggo. Dibangun mulai bulan Agustus 1989 didesa Sukapura – Probolinggo oleh PT Grand Interwisata – Surabaya, salah satu anak perusahaan dari PT Dharmala Land – Jakarta, terletak pada ketinggian kurang lebih 900 meter diatas permukaan laut. Dibuka (dioperasikan / shoft opening) oleh Gubernur Jawa Timur Soelarso pada tanggal 21 April 1990 dengan nama Grand Bromo Hotel dan diresmikan oleh presiden R. I Soeharto melalui Menparpostel Soesilo Sudarman pada tanggal 03 Maret 1991. Pada tahun 1994 diubah nama menjadi Hotel Raya Bromo, mengingat nama Grand Bromo lebih dikenal oleh *Travel Agent* serta oleh masyarakat luas maka pada bulan Juli 2000 nama Hotel Raya Bromo dikembalikan asal yaitu: “Grand Bromo Hotel”.

Hotel ini dibangun untuk mengakomodasi wisatawan yang melihat panorama keindahan Gunung Bromo dan keunikan budaya masyarakat Tengger serta untuk pelaku bisnis didaerah Probolinggo dan sekitarnya. Lokasi sangat strategis dimana gunung pertemuan langit dan laut bisa dilihat dari satu tempat, luas seluruh area kurang lebih 34 ha, saat ini mempunyai kamar sebanyak 196 *room* atau 390 *bed* terdiri dari 29 *double bed room*, 156 *twin bed room*, 16 *triple bed room* (*youth hostel*) dan kamar *driver* di *VIP Cottage* 1 *bed*, luas bangunan dan fasilitas lainnya kurang lebih 24 ha, sisanya kurang lebih 10 ha dijadikan lahan garapan sawah tadah hujan oleh masyarakat sekitar hotel dengan sistem kontrak.

Adapun mengenai tahap-tahap pembangunan Grand Bromo Hotel: Tahun 1990; tahun awal operasional dengan 71 *room* dan 4 *Cottage*. Tahun 1991: pada tahun ini hotel mulai menambah fasilitas lainnya seperti mulai diope-rasikannya *Youth Hostel* yang berjumlah 16 kamar Tahun 1992 : dibangun *VIP Cottage*. Tahun 1995 / 1996 : pada tahun ini hotel mulai mengalami perkembangan yaitu menambah bangunan

hotel blok VI sebanyak 29 kamar, blok VII sebanyak 41 kamar, dan blok VIII sebanyak 38 kamar.

### 2. 1.1 Fasilitas Hotel Grand Bromo

Seperti halnya dengan hotel berbintang lainnya Grand Bromo Hotel Sukapura – Probolinggo juga menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan tamu. Fasilitas – fasilitas tersebut meliputi:

- a.. *Tengger Coffee Shop* : Dengan kapasitas kurang lebih 200 orang, Tengger Coffee Shop menyediakan *a 'la carte* menu, dan menu *buffet* setiap harinya untuk tamu dengan grup yang berbeda. Sedangkan tamu yang tidak termasuk paket makanan disediakan *a' la carte* dengan menu masakan Indonesia, Eropa, dan Cina.

Sedangkan jadwal makan di Tengger Coffee Shop adalah:

<i>Breakfast</i>	:06.00 – 10.00 WIB
<i>Lunch</i>	:11.00 – 15.00 WIB
<i>Dinner</i>	:17.00 – 22.00 WIB
<i>Supper</i>	:24.00 – 04.00 WIB

- b. *Batok Bar* : Merupakan bar utama Grand Bromo Hotel . Batok Bar dengan daya tampung 20 orang menyediakan minuman beralkohol dan minuman yang tidak beralkohol, juga minuman kreasi dari *bartender*. Ruangan Batok Bar sengaja didesain terbuka dengan pembatas kaca sehingga dari dalam ruangan bar tamu dapat merasakan langsung udara luar ruangan. Tiap malam minggu di Batok Bar ada happy hour yang menjual minuman dengan harga 50 % discount. Jam buka Batok Bar adalah 17.00 – 24.00 WIB.
- c. *Ringgit Room* : Adalah ruangan yang digunakan untuk *meeting* dengan daya tampung 50 orang , ruangan ini dilengkapi dengan peralatan *meeting* seperti *OHP*, *slide proyektor*, *flip chart*, *white board*, *meeting sound system*.
- d. *Madakaripura Pool Bar*: Adalah kolam renang yang ada di Grand Bromo Hotel yang dilengkapi oleh *whirl pool*, *Jacuzzi*, dan *pool bar* untuk

memberikan kemudahan kepada tamu yang menikmati makanan dan minuman di kolam renang tersebut.

- e. *Tennis Court* : Adalah fasilitas yang dimiliki Grand Bromo Hotel untuk tamu yang suka olah raga tennis
- f. *Volley Beach Court* : Adalah lapangan voli pantai untuk tamu yang suka olah raga voli. Lapangan tersebut mengadopsi lapangan voli pantai dengan pasirnya tapi dengan pemandangan pegunungan.
- g. *Penajakan dan Bromo Shop* : Adalah toko yang menyediakan berbagai macam kerajinan tangan dan makanan kecil untuk souvenir.
- h. *Room Service* : Menyediakan menu *a'la carte* untuk *breakfast, lunch, dinner,* dan *supper* yang buka 24 jam dengan menu utama masakan Indonesia, Eropa, dan Cina.

## 2.2 Landasan Teori.

### 2.2.1 Pengertian Hotel

Sejalan dengan pesatnya dunia pariwisata dewasa ini, maka pemerintah sedang giat-giatnya meningkatkan devisa negara khususnya disektor non migas. Banyaknya wisatawan dalam negeri maupun luar negeri yang datang berkunjung untuk menikmati daerah tujuan wisata sangat memerlukan sarana penunjang salah satunya yaitu perhotelan. Hotel didirikan sebagai salah satu sarana akomodasi dengan fasilitas memadai dan dapat memberikan kepuasan tamu yang menginap.

Adapun pengertian hotel menurut keputusan menteri pariwisata pos dan telekomunikasi nomer 37/ PW.304/MPPT.86 Tanggal 7 Juni 1986(1996:8), mengenai perhotelan yaitu: "*Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.*"

Sedangkan menurut AHMA (American Hotel and Motel Asociation) (1996:8): *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing loadging facilities for the general public and which funihes one or more of*

*the following service: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens, and use furniture and fixtures.* Yang dapat diartikan : hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan – hiasan yang ada didalamnya.

Dari dua definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar, fasilitas makan dan minum, pelayanan kamar, pencucian pakaian, pelayanan barang bawaan, dan fasilitas-fasilitas lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

### 2.2.2 Pengklasifikasian Hotel.

Kriteria pengklasifikasian hotel di Indonesiasecara resmi ditentukan oleh pemerintah, dalam hal ini dibawah pengawasan Deparspostel yang dibuat oleh Dirjen Pariwisata S.K Kep 22/4/VI/78. Kriteria pengklasifikasian hotel menurut Endar Sugiarto ditinjau dari beberapa faktor :

#### 1. Kriteria Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang :

##### 1. Hotel Berbintang Satu

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standar minimal 15 kamar.
- b. Kamar mandi ada didalam.
- c. Luas kamar standart minimal 20m

##### 2. Hotel Berbintang Dua

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standart minimal 20 kamar
- b. Kamar suite minimal 1 kamar
- c. Kamar mandi ada didalam.
- d. Luas kamar standar minimal 22 m<sup>2</sup>

e. Luas kamar suite minimal  $44 \text{ m}^2$

### 3. Hotel Berbintang Tiga

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standar minimal 30 kamar.
- b. Jumlah kamar suite minimal 2 kamar.
- c. Kamar mandi ada didalam.
- d. Luas kamar standart minimal  $24 \text{ m}^2$
- e. Luas kamar suite minimal  $48 \text{ m}^2$

### 4. Hotel Berbintang Empat

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standart minimal 50 kamar.
- b. Jumlah kamar suite 3 kamar .
- c. Kamar mandi ada didalam.
- d. Luas kamar standart minimal  $24 \text{ m}^2$
- e. Luas kamar suite minimal  $48 \text{ m}^2$

### 5. Hotel Berbintang Lima

Hotel yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah kamar standart minimal 100 kamar.
- b. Jumlah kamar suite minimal 4 kamar.
- c. Kamar mandi ada didalam.
- d. Luas kamar standart minimal  $26 \text{ m}^2$
- e. Luas kamar suite minimal  $52 \text{ m}^2$

## 2. Kriteria Klasifikasi Hotel Berdasarkan Faktor dan Tujuan Pemakaian Selama Menginap

### a. *Business Hotel*

Bisnis hotel banyak digunakan oleh usahawan, hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para businessmen.

b. *Recreational Hotel*

*Recreational Hotel* dibuat dengan tujuan untuk orang yang akan mengadakan perjalanan

3. Kriteria Pengklasifikasian Hotel Berdasarkan Jumlah Kamar:

- a. Hotel kecil memiliki kurang lebih 25 kamar
- b. Hotel menengah memiliki antara 25 s.d 100 kamar
- c. Hotel sedang memiliki antara 100 s.d 300 kamar
- d. Hotel besar memiliki lebih dari 300 kamar

4. Kriteria Pengklasifikasian Hotel Sesuai dengan Para tamu atau Pelanggan

a. *Family Hotel*

Tamu yang menginap bersama keluarganya

b. *Business Hotel*

Tamu yang menginap adalah para usahawan

c. *Tourist Hotel*

Tamu yang menginap sebagian besar adalah para wisatawan baik domestik maupun luar negeri

d. *Cure Hotel*

Tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari penyakit

5. Kriteria Pengklasifikasian Hotel Sesuai dengan Lokasi

a. *City Hotel*

Hotel yang terletak didalam kota dimana sebagian besar tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

b. *Resort Hotel*

Hotel yang terletak dikawasan wisata dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan-kegiatan usaha tetapi untuk wisata.

c. *Suburb Hotel*

Hotel yang lokasinya dipinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara 2 kotamadya.

d. *Urban Hotel*

Hotel yang lokasinya dipedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak didaerah perkotaan yang baru yang tadinya berupa desa.

e. *Airport Hotel*

Hotel yang berada satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara.

6. Kriteria Pengklarifikasian Hotel Sesuai Dengan Lama Tamu Tinggal.

a. *Transit Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

b. *Resident Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu yang cukup lama, paling sedikit satu bulan.

c. *Semi Resident Hotel*

Tamu yang menginap lebih dari satu malam tetapi jangka waktu menginap tetap pendek berkisar antara 2 minggu hingga satu bulan.

7. Kriteria Pengklarifikasian Hotel Sesuai Dengan Daya Jual Dan Perencanaan Lokasinya

a. *European Plan*

Harga yang dibayar pelanggan hanya untuk satu kamar saja.

b. *American Plan*

Dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk harga kamar.

*American Plan* dibagi menjadi dua yaitu:

a. *Full American Plan*.

b. *Modified American Plan*.

c. *Continental Plan*

Harga kamar sudah termasuk dengan *continental breakfast*.

d. *Bermuda Plan*

Harga kamar sudah termasuk *American Breakfast*.

### 2.2.3 Misi dan Visi Hotel

Hotel Grand Bromo adalah salah satu hotel resort yang terletak dikawasan wisata Gunung Bromo sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, Grand Bromo Hotel memiliki visi ke depan yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamid Soetomo selaku general manager, Visi dan Misi dari Grand Bromo Hotel adalah sebagai berikut:

a. Visi Grand Bromo Hotel:

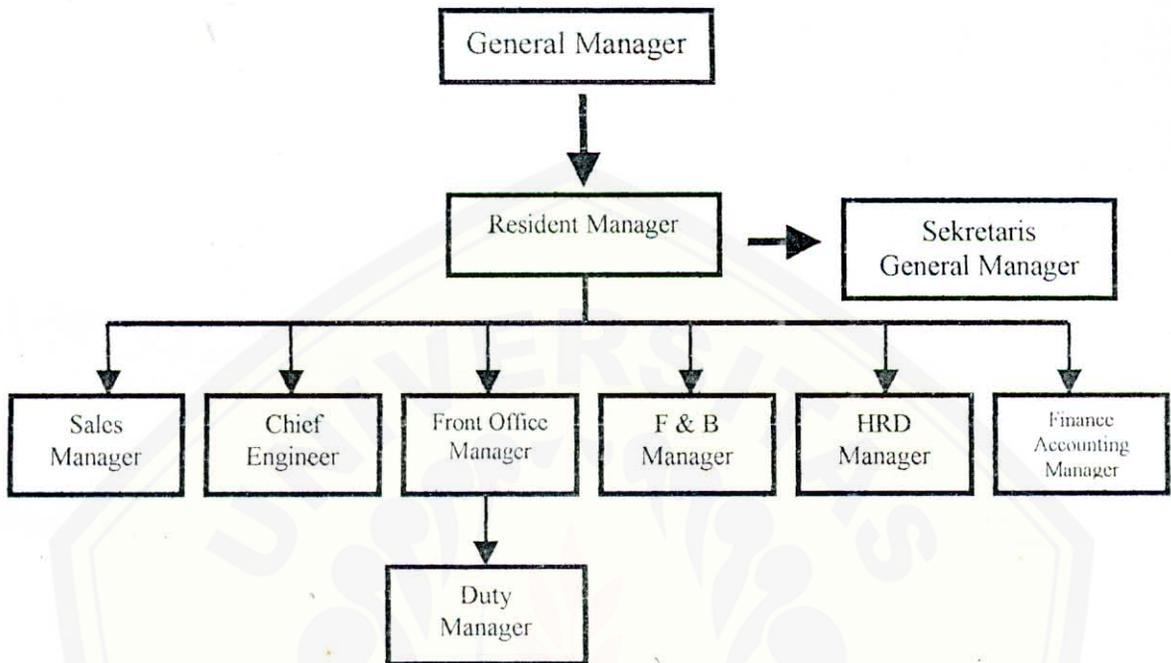
1. Meningkatkan produktifitas pelayanan secara professional.
2. Grand Bromo Hotel mempunyai sektor andalan yang diharapkan dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar.
3. Meminimalkan *complain*, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan..

b. Misi Grand Bromo Hotel:

1. Menciptakan relasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan hotel.
2. Mengadakan briefing meeting yang kontinyu kepada karyawan.
3. Memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi dalam melayani tamu.
4. Menggalakkan program "*we care more*" dalam setiap pelayanan terhadap tamu.

## 2.3 Organisasi.

### 2.3.1 Struktur Organisasi Hotel



Sumber : Personalia Grand Bromo Hotel 2002.

### 2.3.2 Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab Masing-masing Bagian.

Seperti tergambar diatas, tugas dan tanggung jawab pada setiap bagian berbeda sesuai dengan jabatan yang dipegang. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab pada masing-masing jabatan:

a. *General Manager:*

Mempunyai posisi tertinggi dalam suatu perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel, pencapaian *revenue* hotel dan pencapaian target perusahaan. Jabatan ini juga bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang diambil dalam menentukan hidup matinya suatu perusahaan.

b. *Resident Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional semua departemen dihotel dan juga mewakili kegiatan-kegiatan General Manager saat tidak ada ditempat.

c. *Sales Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas pencapaian target (tamu, kamar revenue) yang sudah ditetapkan.

d. *Chief Engineer.*

Suatu jabatan yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap perbaikan dan perawatan barang/peralatan yang ada dihotel.

e. *Front Office Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional front office dan House Keeping, bertanggung jawab atas kualitas kamar sesuai standar yang dijual kepada tamu dan bertanggung jawab terhadap segala keputusan yang berhubungan dengan front office departemen.

f. *Duty Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional hotel dan menggantikan semua kegiatan head departemen pada waktu malam hari.

g. *F&B Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional F&B (Service dan Product) dalam menjual makanan dan minuman, meningkatkan kemampuan bawahannya dan pengawasan inventaris.

h. *Human Resources and Development Manager/ H.R.D*

Suatu jabatan yang bertugas dan bertanggung jawab atas penerimaan karyawan baru, training karyawan, kegiatan sosial dan penegakan tata tertib hotel.

i. *Finance and Accounting Manager.*

Suatu jabatan yang bertanggung jawab atas kegiatan financial hotel dan hal lain yang berhubungan dengan keuangan hotel.

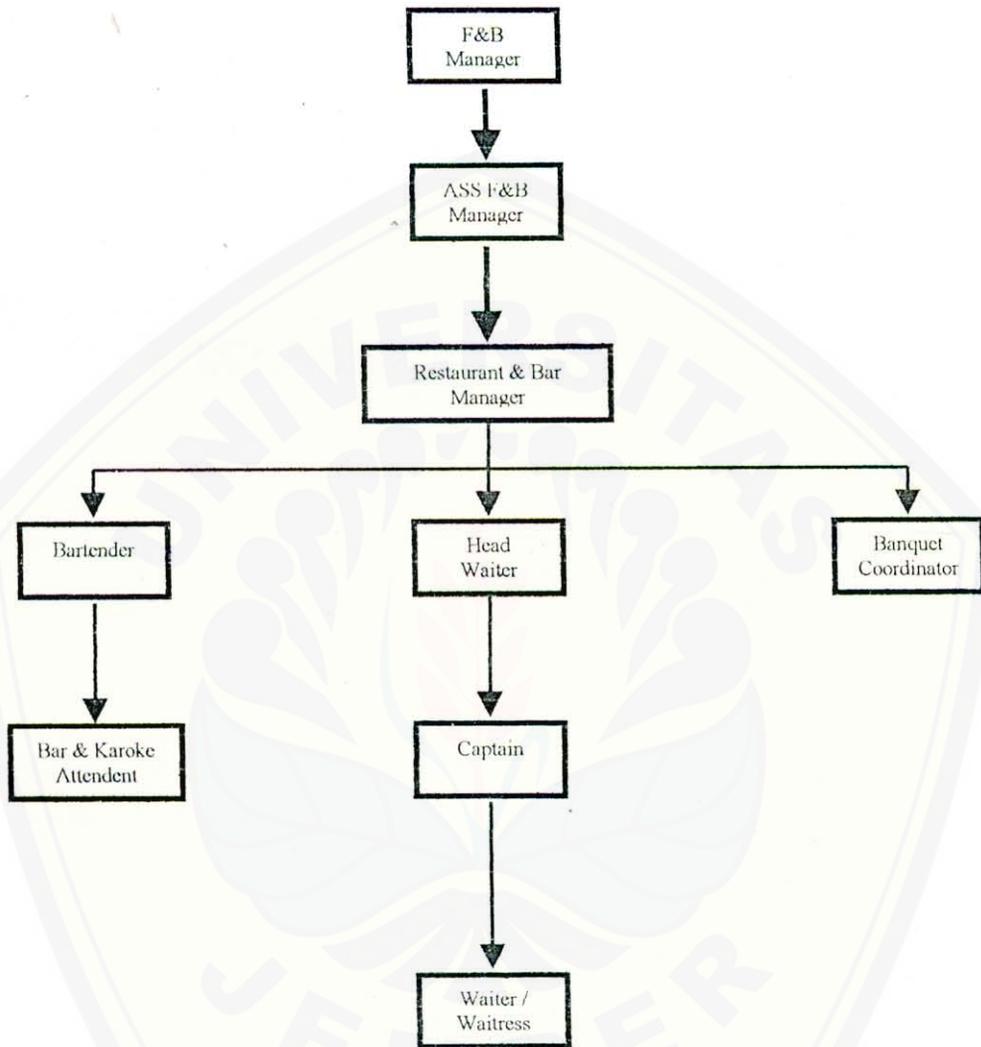
### 2.3.3 Pengertian Food and Beverage Departement.

Disini penulis akan menjelaskan pengertian dari *food and beverage departement*, yaitu merupakan salah satu departemen yang ada dihotel yang mempunyai peranan sangat besar. Kegiatan yang dilakukan oleh food and beverage departement adalah mulai dari pengolahan serta penghidangan hingga pelayanan kepada tamu mengenai makanan dan minuman sehingga dapat memberi kepuasan pada tamu.

Adi Soenarno (1995:73): mendefinisikan bahwa pengertian food and bevarage “adalah departement hotel yang menangani makanan dan minuman missal restoran, bar, banquet”. Hal senada dikatakan oleh Kodhyat (1992:43): “bagian hotel yang mengurus penyediaan dan penjualan makanan dan minuman didalam hotel selain penyewaan kamar (*room sales*). Makanan dan minuman itulah yang merupakan sumber penghasilan utama.”

Dari dua devinisi diatas dapat diketahui bahwa *Food and Beverage Departement* adalah merupakan salah satu departemen yang ada dihotel dan menangani tentang makanan dan minuman dari mengolah sampai menyajikan makanan dan minuman tersebut kepada tamu

2.3.4 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement.



Sumber: Food and Beverage Departement (Service) 2002.

### 2.3.5 Ruang Lingkup Tugas Food and Beverage Departemen

a. *Food and Beverage Manager.*

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional Food and Beverage dalam menjual makanan dan minuman, meningkatkan kemampuan bawahannya dan pengawasan inventaris.

b. *Asisten Food and Beverage.*

Suatu jabatan yang bertugas membantu pekerjaan Food and Beverage Manager.

c. *Restaurant dan Bar Manager.*

Bertanggung jawab atas kelancaran Food and Beverage service pada saat restaurant dan bar beroperasi serta persiapannya.

d. *Head Waiter.*

Bertanggung jawab atas kelancaran operasional Food and Beverage service khususnya restaurant.

e. *Captain.*

Suatu jabatan yang mempunyai tugas mengatur persiapan peralatan dan infentaris di Food and Beverage service

f. *Waiter / Waitress.*

Bagian yang bertugas melayani pesanan tamu.

g. *Bartender.*

Bertanggung jawab atas ketepatan persiapan (*preparation bar stock*) dan pembuatan minuman cocktail.

h. *Bar dan Karaoke Attendant.*

Bertanggung jawab atas penyajian minuman dan operasional ruang karaoke.

i. *Banquet Kordinator.*

Memeriksa makanan dan minuman yang diorder tamu setiap ada event banquet serta memeriksa *mise en place* atau *table set up* dan kebersihan areal setiap ada *event banquet*

### 2.3.6 Hubungan Food and Beverage Departemen Dengan Departemen Lainnya.

Suatu departemen tidak akan bisa bekerja sendiri tanpa bekerja sama dengan departemen lainnya, begitu juga dengan Food and Beverage Service. Karena itu Food and Beverage Service mempunyai kaitan erat dengan departemen lain yaitu:

- a. Hubungan *F&B Service* dengan *F&B Product*  
Menyiapkan makanan yang dipesan tamu.
- b. Hubungan *F&B Service* dengan *Purchasing*  
Menyediakan barang atau bahan yang dibutuhkan untuk operasional F&B Service.
- c. Hubungan *F&B Service* dengan *Housekeeping*  
Menjaga kebersihan setiap outlet F&B secara periodik (sebelum dan sesudah operasional).
- d. Hubungan *F&B Service* dengan *Front Office*  
Mengetahui jumlah tamu yang menginap termasuk dalam *meal package*, *welcome drink*, *morning coffee*, *fruit basket*, dan *VIP requisition*.
- e. Hubungan *F&B Service* dengan *Human Resources Manager*  
Absensi staff dan membantu pengadaan *trainer* dan *casual*.
- f. Hubungan *F&B Service* dengan *Accounting*  
Memberikan pengawasan *Food and Beverage Cost* setiap bulannya.
- g. Hubungan *F&B Service* dengan *Cashier*  
Membuat nota pembayaran, *summary report* (untuk mengetahui pendapatan hari ini).
- h. Hubungan *F&B Service* dengan *Engineering*  
Memenuhi kebutuhan F&B Service mengenai pengadaan lampu penerangan.
- i. Hubungan *F&B Service* dengan *Sales*  
Mempromosikan dan menjual hotel beserta restoran.

## 2.4 Pengertian Restaurant.

Restaurant adalah salah satu outlet yang berada dibawah lingkup *Food and Beverage Departement*. Outlet ini karyawannya langsung berhubungan (*guest contact*). Karena langsung berhubungan dengan para tamu maka keahlian pramusaji dalam melayani tamu harus benar-benar diterapkan dan pramusaji harus mengerti tentang makanan dan minuman yang dijual. Menurut Soekresno dan I.N.R Pendit (1996:4) pengertian restaurant adalah:

“ Salah satu bagian Food and Beverage yang menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu yang menginap dihotel maupun yang tidak menginap dihotel”.

Sedangkan menurut Sudhir Andrews, pengertian restaurant adalah:

“Suatu lembaga yang bergerak dalam penjualan makanan dan minuman, restaurant ini bisa merupakan bagian resmi dari operasi suatu hotel, sehingga penjualan restaurant akan memberikan kontribusi bagi kinerja penjualan hotel secara keseluruhan”.

Dilihat dari pengertian diatas penulis menarik kesimpulan bahwa restaurant adalah salah satu fasilitas hotel yang menjual makanan dan minuman kepada tamu hotel yang dikelola secara komersil untuk menambah pendapatan hotel.

### 2.4.1 Fungsi Restaurant.

Restaurant mempunyai fungsi yang sangat penting didalam suatu hotel karena restaurant adalah salah satu kebutuhan dari para tamu yang tinggal dihotel. Tamu yang datang ke restaurant selain untuk menikmati makanan dan minuman mereka juga ingin melepas lelah sambil menikmati makanan dan minumannya yang disajikan juga pelayanan dari para pramusajinya. Soekrisno dan I.N.R Pendit (1996:5) menyatakan bahwa fungsi restaurant adalah “Sebagai sarana yang harus ada dihotel yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan”.

#### 2.4.2 Tujuan Restaurant.

Restaurant adalah bagian dari hotel yang merupakan industri yang bergerak dalam bidang jasa yang bertujuan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu. Seperti yang dikemukakan oleh Soekresno dan I.N.R Pendit (1996:5) tujuan restaurant adalah:

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu itu merasa puas.
- c. Menerima pesanan tempat bagi tamu yang ingin makan di restaurant tersebut.
- d. Menerima keluhan tamu yang ada hubungannya dengan pelayanan restaurant.

#### 2.4.3 Jenis-Jenis Restaurant.

Setiap hotel mempunyai jenis-jenis restaurant yang berbeda-beda yang mana antara hotel yang satu dengan hotel lainnya tidak sama. Hal ini karena ukuran hotel itu sendiri dan standar pelayanan yang diterapkan. Ada beberapa jenis restaurant yaitu:

- a. *Coffee Shop*: Konsep yang diambil dari Amerika Serikat yang berbeda karena pelayanan yang cepat. Makanan yang disajikan masih belum ditata dipiring-piring dan suasananya informal/tidak resmi. Penataan meja tidak terlalu rumit dan hanya bagian-bagian dasar saja yang ditata diatas meja.
- b. *Continental Restaurant*: Restaurant dengan suasana agak rumit dibandingkan dengan Coffee Shop. Restaurant ini sangat tepat bagi mereka yang ingin makan dengan suasana santai. Kelebihannya adalah pada makanan kontinental yang disajikan dengan pelayanan yang rumit.

- c. *Special Restaurant*: Suasana dan dekorasi restaurant ini disesuaikan dengan jenis makanan atau tema tertentu. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan gaya negara asal dari mana makanan tersebut berasal.
- d. *Grill Room(Rottisserie)*:Berbagai macam potongan daging dipanggang dan dibakar. Biasanya ruang makan ini memiliki “dinding”pemisah dari kaca, yang memisahkan bagian restaurant dengan dapur sehingga tamu bisa memilih potongan daging yang dikehendaknya serta melihat proses penyiapannya.
- e. *Dinning Room*: Ruang makan yang biasanya khusus untuk para pengunjung hotel kemungkinan juga terbuka bagi selain pengunjung hotel.
- f. *Snack Bar/Cafe*: Merupakan restaurant dengan suasana informal dan pelayanan cepat. Snack bar memiliki counter khusus snack, minuman soda, es krim dan sebagainya, biasanya pengunjung melayani diri mereka sendiri.
- g. *Discotheque*: Restaurant yang khusus dimaksudkan untuk menari dengan musik rekaman. Selain itu ditampilkan musik band secara live.
- h. *Night Club*: Restaurant yang buka malam hari tepat untuk makan malam, berdansa dan pertunjukan band secara live.

IV. PENUTUP



#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas, maka penulis dapat memberikan kesimpulan yaitu:

- a. Penerapan standar pelayanan pada Buffet Breakfast Tengger Coffee Shop Restoran sangatlah penting, karena akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan pramusaji.
- b. Dengan banyaknya tamu yang datang bersamaan khususnya antara pukul 08.00 sampai dengan pukul 09.00 mengakibatkan standar pelayanan kurang di terapkan oleh para pramusaji. Sehingga akan memberikan kesan yang kurang baik, khususnya pada restoran dan hotel pada umumnya.
- c. Kesadaran dari masing-masing staff untuk menerapkan standar yang ada dengan benar masih kurang dan sangat perlu ditingkatkan.

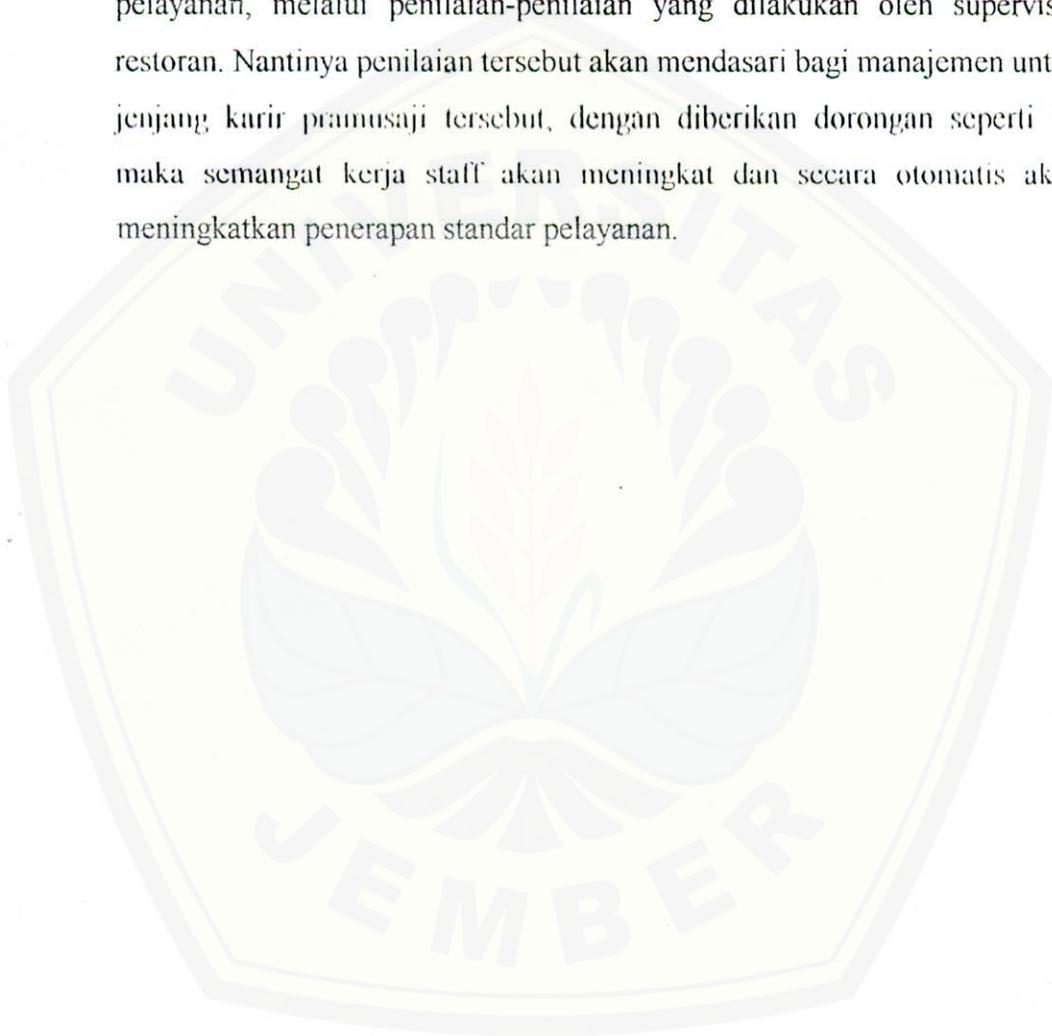
#### 4.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Mengingat pentingnya standar pelayanan pada suatu restoran, maka setiap pramusaji harus mengerti, memahami, dan melaksanakannya dengan baik dan benar. Salah satu saran dari penulis adalah dengan mengingatkan para pramusaji akan pentingnya standar pelayanan pada setiap pengarahannya pagi sebelum restoran buka dan mengadakan evaluasi tentang pelaksanaannya pada saat pengarahannya sebelum restoran tutup.
- b. Salah satu tujuan hotel adalah mencari tamu atau pelanggan yang sebanyak-banyaknya. Maka dalam hal ini tidak boleh menyalahkan tamu, mengenai tamu yang datang bersamaan sebaiknya pada pintu masuk diperlukan ruangan khusus yang berfungsi sebagai ruang tunggu dan di ruangan tersebut di tempatkan seorang petugas khusus yang menjaga agar tamu

tidak masuk pada saat restoran masih penuh, serta kerja sama dengan *Front Office* lebih di tingkatkan dalam memberikan informasi pada tamu bahwa untuk breakfast dapat dinikmati di 2 restoran dengan menu yang sama dan dibuka pada jam yang sama pula.

- c. Tingkatkan kembali kesadaran para pramusaji pentingnya standar pelayanan, melalui penilaian-penilaian yang dilakukan oleh supervisor restoran. Nantinya penilaian tersebut akan mendasari bagi manajemen untuk jenjang karir pramusaji tersebut, dengan diberikan dorongan seperti itu maka semangat kerja staff akan meningkat dan secara otomatis akan meningkatkan penerapan standar pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA.

- Soekresno dan I.N.R Pedit. 1996, *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Marsum WA, 17 September 1993, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi, Yogyakarta.
- Soenarno Adi, 1995, *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*, Angkasa, Bandung.
- Kodhyat. 1992, *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, PT Gramedia, Jakarta.
- Soekresno, 2000, *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

## Keadaan Tingkat Pendidikan Karyawan Di Tenger Coffee Shop Grand Bromo Hotel

No	Nama	Bagian Tugas	Pendidikan	Keterangan
1	Aagus Setyo	F&B Manager	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
2	Sudiyono	Ass. F&B Manager	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
3	Siti Uswatun	Head Waiter	D1 Pariwisata	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
4	Suntono Hadi	Captain	MAN	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
5	Senilawati	Waiter	D3 Perhotelan	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
6	Erwin	Waiter	D3 Perhotelan	Tidak pernah mengikuti training
7	Prawan	Waiter	D1 Pariwisata	Tidak pernah mengikuti training
8	Samet Hariyadi	Barender	D1 Ekonomi	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
9	Marwin	Banquet Manager	STM	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
10	Suharso	Ass. Banquet Manager	MAN	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
11	Sugeng Prianto	Junior Captain	MAN	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
12	Pujianto	Waiter	PGA	Tidak pernah mengikuti training
13	Agik	Barender	MAN	Pernah mengikuti training di E2 LP Bandung
14	Masril	Waiter	MAN	Tidak pernah mengikuti training
15	Suharyanto	Kasir	D1 Ekonomi	Tidak pernah mengikuti training
16	Mukti	Kasir	SLTA	Tidak pernah mengikuti training
17	Aagus Waskito	Kasir	SLTA	Tidak pernah mengikuti training



*This is to certify that*

No : 077/GBH/HRGA/C/V/2003

**TOFIQ YUNANTO**

From : Universitas Jember

Has successfully completed job training on :

**Food and Beverage, as Waiter**

From March, 10<sup>th</sup> 2003 until May, 10<sup>th</sup> 2003

During the training, he has demonstrated

**an excellent / good / fair performance**

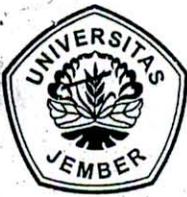
Wishing him the best of success in the future career.

Sukapura, May 20<sup>th</sup> 2003



**Wimbo Prabowo**  
*HR&GA Manager*

**Hamid Soetomo**  
*Resident Manager*



DAFTAR NILAI

Magang di Instansi : GRAND BROMO - HOTEL  
SUKAPURA

Mata Kuliah : Kuliah Kerja  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : D-III Pariwisata  
Tahun Akademik : 2002 - 2003

NO.	NAMA	NIM	NILAI AKHIR	ANGKA MUTU	TANDA TANGAN
1.	BENNY BINGAR SARITRA	20-1030	GOOD	85	1.
2.	BEVI CAHYOMINGTYAS	20-2051	GOOD	81	2.
3.	DIRIM EKA WULAN	20-2010	GOOD	85	3.
4.	TOFIQ YUNANTO	20-1020	GOOD	85	4.
5.	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052	GOOD	81	5.
6.	DWI SULISTYANINGSIH	20-2022	GOOD	83	6.
7.					7.....
8.					8.....
9.					9.....
10.					10.....

Pembina,

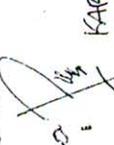
Grand Bromo  
KAPIM



UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI IPARWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG D-III PARWISATA  
 DI GRAND BRONO HOTEL  
 SURABAYA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL ..... BULAN ..... APRIL ..... TAHUN ..... 2003 .....																																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	BENNY BINEAR SAPUTRA																																		
2	REVI CAHTONINGITAS	00-2051																																	
3	DIPIN EKA WULAN	20-2016																																	
4	TOEIG YUNANTO	20-1020																																	
5	ENDANG MUSTIKOWATI	20-2052																																	
6	DWI SULISTYANINGSIH	20-2022																																	
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			

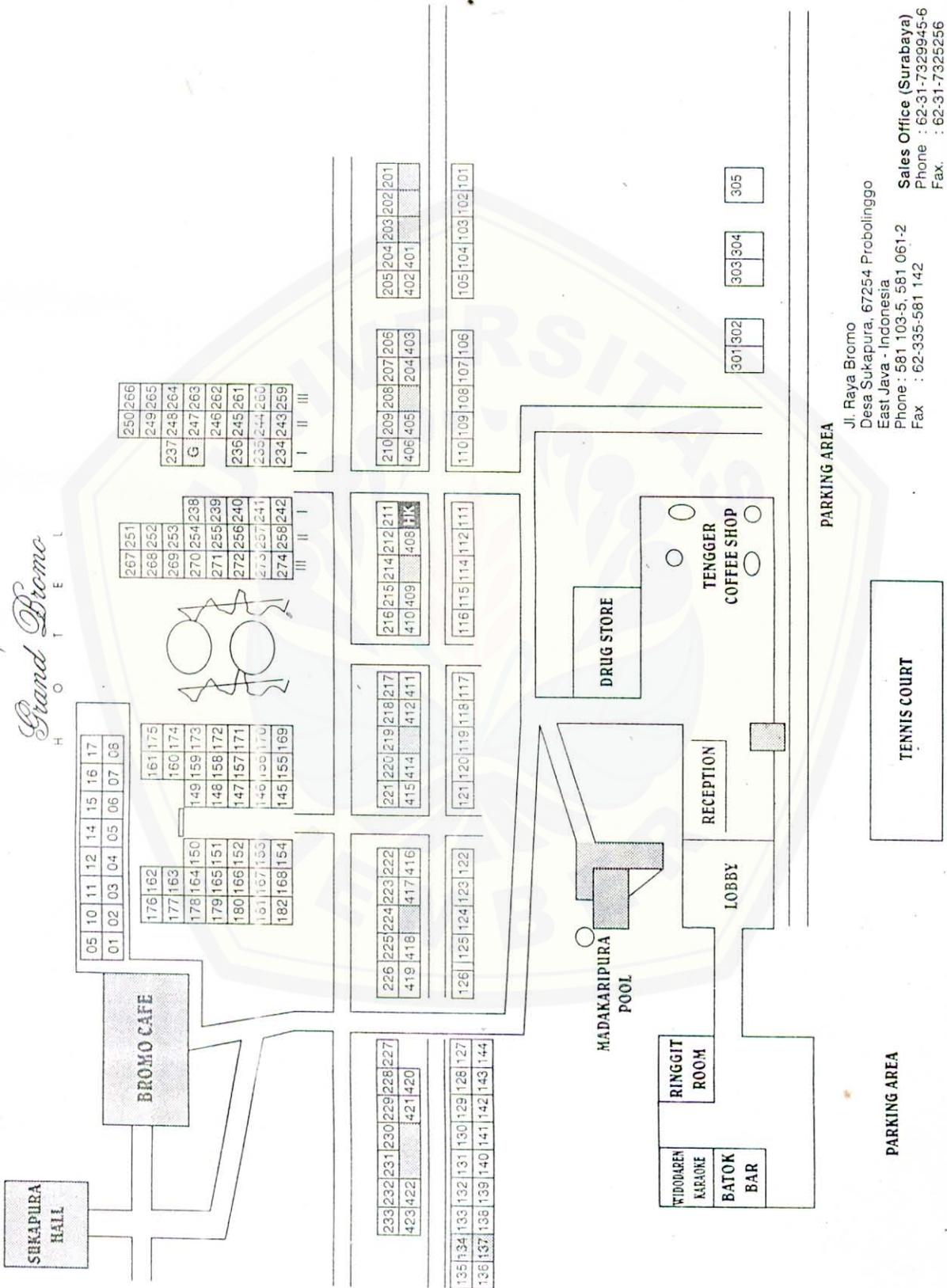
Mengetahui  
  
 GRAND BRONO HOTEL  
 KARIM

UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM STUDI ILMU PERAWISALA

BAFTAR HADIR KAGANG DARI PERAWISALA  
 DI STAND BRAND HOTEL  
 DI SUKAPURA

NO	NAMA	NIM	TANGGAL
1	BEVNY DINEAR SAPUTRA		11-11-2003
2	DEVI CAHYOMINGTAS	20-2051	12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31
3	DIDIV EKA WULAN	20-2010	
4	TOFIS YUNANTO	20-1020	
5	EMPAING MUSTIKOWATI	10-2052	
6	Dwi SULISTYAININGSIH	20-2022	
-			
8			
9			
10			

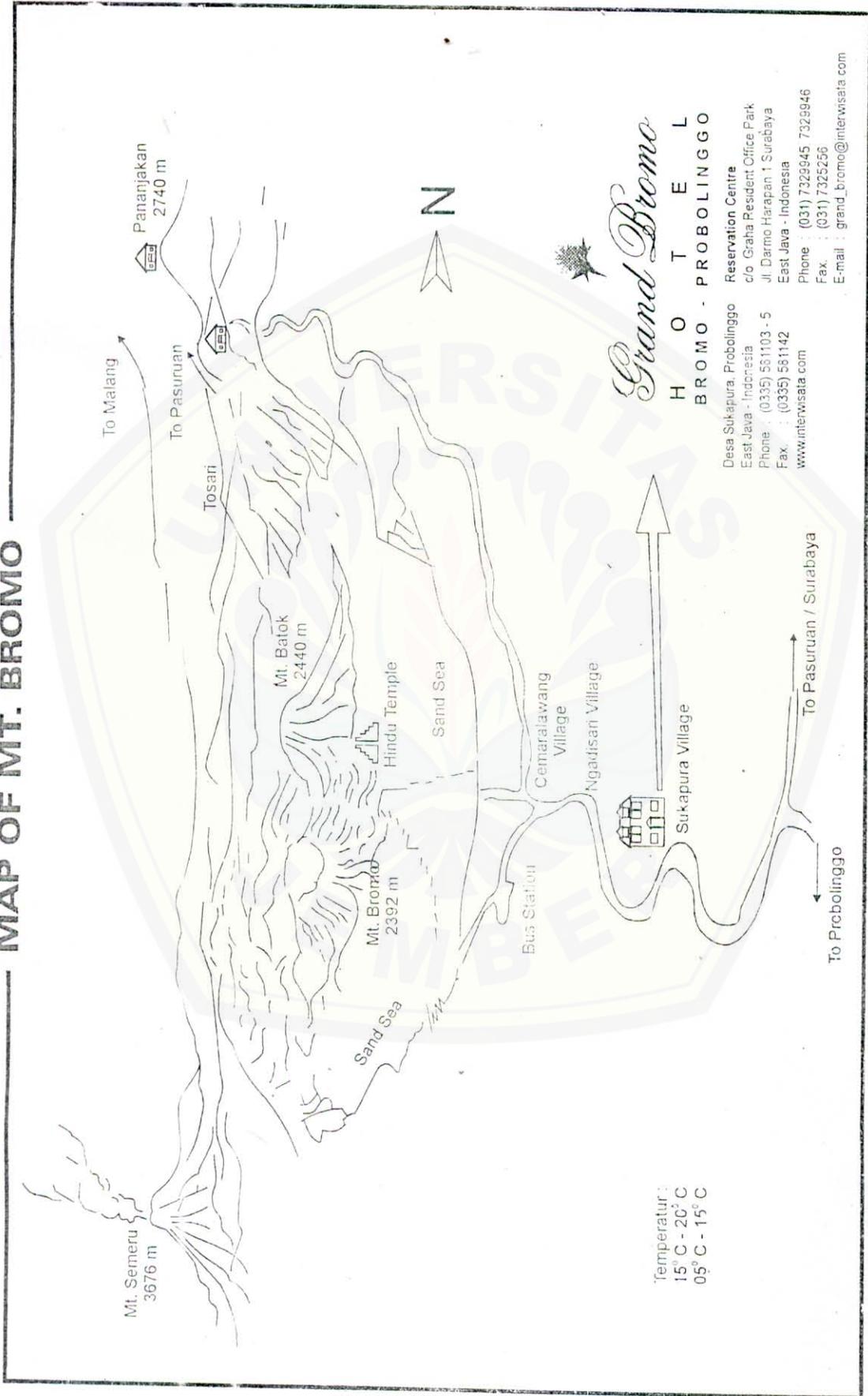
Mengesahul  
  
 Dwi Sulistyainingsih  
 11-11-2003



Jl. Raya Bromo  
Desa Sukapura, 67254 Probolinggo  
East Java - Indonesia  
Phone : 581 103-5, 581 061-2  
Fax : 62-31-7329945-6

**Sales Office (Surabaya)**  
Phone : 62-31-7329945-6  
Fax : 62-31-7325256

# MAP OF MT. BROMO



Temperatur :  
15° C - 20° C  
05° C - 15° C

*Grand Bromo*  
H O T E L  
B R O M O - P R O B O L I N G G O

Desa Sukapura, Probolinggo  
East Java - Indonesia  
Phone : (0335) 561103 - 5  
Fax : (0335) 561142  
www.interwisata.com

Reservation Centre  
c/o Graha Resident Office Park  
Jl. Darmo Harapan 1 Surabaya  
East Java - Indonesia  
Phone : (031) 7329945 7329946  
Fax : (031) 7325256  
E-mail : grand\_bromo@interwisata.com



Nomor : /J.25.1.2/PP.9/2003 \*  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Pelaksanaan Praktek  
Kerja Nyata

Jember, 5 Maret 2003

Kepada Yth : Human Resources Manager  
Grand Bromo Hotel  
Jl. Raya Bromo  
Di  
Probolingo

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara, Nomor: 041 /GBH/IRGA/PKN/III/2003 tertanggal 4 Maret 2003 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pada Grand Bromo Hotel Probolinggo yang akan berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari.

Selanjutnya pengaturan Jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 832

Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ



**SURAT TUGAS**

No. 0480 /J.25.1.2/PP.9/2003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Endang Mustikowati	20-2052	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Dwi Sulistyoningsih	20-2022	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Tofiq Yumanto	20-1020	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
4.	Didin Eka Wulan	20-2010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
5.	Sahrul	20-1040	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
6.	Banny Bingar Suputra	20-1010	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
7.	Renni Cahyoningtyas	20- 2051	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata Pada Grand Bromo Hotel Probolunggo selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Praktek Kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya

Jember, 4 Maret 2003



Drs/H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 932

**Tembusan Kepada:**

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

## APPETIZER and SALAD

Digital Repository Universitas Jember

<b>Bromo Spring Roll served with Sweet Sour Sauce</b> <i>Lumpia goreng disajikan dengan saus asam manis</i>	Rp 18.181
<b>Probolinggo Shrimp Cocktail</b> <i>Udang rebus dengan sayuran segar disajikan dengan saus cocktail</i>	Rp 20.661
<b>Fresh Green Garden Salad served with Choice of Dressing</b> <i>Aneka sayuran segar disajikan dengan pilihan aneka saus</i>	Rp 18.181
<b>Water Melon or Pineapple Shrimp Cocktail</b> <i>Udang Rebus disajikan dengan semangka atau nanas dengan saus cocktail</i>	Rp 20.661
<b>Fruit Salad Served with Choice of Dressing</b> <i>Aneka buah segar disajikan dengan berbagai pilihan saus</i>	Rp 18.181

## SOUP

<b>Vegetable Chicken Soup</b> <i>Sup ayam dan sayuran</i>	Rp 9.917
<b>Tom Yam Kung Soup</b> <i>Sup udang dan jamur pedas A la Thailand</i>	Rp 13.233
<b>Cream of Tomato Soup served with Crouton</b> <i>Sup krim tomat disajikan dengan crouton</i>	Rp 16.528
<b>Onion Soup served with Cheese Sauce and Crouton</b> <i>Sup bawang A la Prancis disajikan dengan crouton dan saus keju</i>	Rp 16.528
<b>Minestrone Soup served with Parmesan Cheese</b> <i>Sup Itali disajikan dengan keju parmesan</i>	Rp 16.528
<b>Javanese Chicken Soup</b> <i>Soto ayam tradisional disajikan dengan nasi putih</i>	Rp 16.528
<b>Beef Soup</b> <i>Nasi rawon tradisional disajikan dengan nasi putih</i>	Rp 16.528

### SOUP OF THE DAY

**Traditional Oxtail Soup**  
*Sup Buntut tradisional disajikan dengan nasi putih*  
Rp 17.355

## SANDWICH AND BURGER

<b>Traditional Club House Sandwich served with French Fries</b> <i>Tiga lapis roti disajikan dengan ayam rebus, keju dan kentang goreng</i>	Rp 28.925
<b>Double Eagle Cheese Burger Served with French Fries</b> <i>Burger sapi lapis keju disajikan dengan kentang goreng</i>	Rp 28.925
<b>Ham Burger Served with French Fries</b> <i>Burger daging ham disajikan dengan kentang goreng</i>	Rp 28.925
<b>Tuna Sandwich Served with French Fries</b> <i>Tiga lapis roti disajikan dengan ikan tuna dan kentang goreng</i>	Rp 28.925
<b>Executive Beef Steak Sandwich Served with French Fries</b> <i>Tiga lapis roti disajikan dengan steak daging sapi dan kentang goreng</i>	Rp 28.925

FROM THE GRILL

- Grilled New Zealand Tenderloin Steak served with Vegetables, Pepper Sauce and French Fries**  
*Daging lulu dalam New Zealand panggang disajikan dengan Kentang Goreng dan Saus Merica* Rp 61.983
- Grilled Local Tenderloin Steak served with Pepper Sauce, Vegetables and French Fries**  
*Daging lulu dalam local panggang disajikan dengan kentang goreng dan saus merica* Rp 50.413
- Grilled New Zealand Sirloin Steak served with Butter Sauce, Vegetables and French Fries**  
*Daging lulu luar New Zealand Panggang disajikan dengan saus mentega, sayuran dan kentang goreng* Rp 53.719

CHEF SUGESSTION

**Spaghetti Bolognaise Sauce or Melannisse Sauce**  
*Spaghetti disajikan dengan saus bolognaise atau saus tomat*  
Rp 39.950

**Snapper A la Thermidor or A la Meunerre served with French Fries**  
*Ikan Kakap goreng disajikan dengn saus Hollandaise atau Lemon Butter Sauce*  
Rp 22.314

MAIN EVENTS

- Bromo Chicken Steak served with Mushroom Sauce, Vegetables and French Fries**  
*Bistik Daging Ayam disajikan dengan saus jamur, sayuran dan kentang goreng* Rp 20.661
- Fish And Chip served Together with Tartar Sauce and French Fries**  
*Ikan kakap goreng disajikan dengan tartar sauce dan kentang goreng* Rp 28.925

OUR RECOMMEND

**Nasi Goreng Bromo disajikan dengan Telur Mata Sapi, Sate Ayam, Ayam Goreng, Acar dan Kerupuk Udang**  
*Traditional Fried Rice accompanied with sunny side up, chicken skewer, pickles and shrimp cracker*  
Rp 24.793

**Sate Ayam atau Sate Kambing disajikan dengan Nasi Putih**  
*Grilled Chicken Skewer or Lamb Skewer served with Steam Rice and Peanut Sauce*  
Rp 23.996

ORIENTAL FAVOURITES

<b>Rice Chicken Glazed served with stir fried Vegetable</b> <i>Nasi ayam dan Sayuran dimasak A la Continental</i>	Rp 20.661
<b>Hong Kong Fried Rice</b> <i>Nasi goreng A la Hong Kong dimasak dengan sosis, udang dan kacang polong</i>	Rp 16.528
<b>Fu Yung Hai</b> <i>Telur dadar isi sayuran disajikan dengan saus asam manis</i>	Rp 14.876
<b>Cap Cay</b> <i>Tumis sayuran dimasak dengan cumi-cumi, udang dan sayuran</i>	Rp 20.661
<b>Seafood Fried Noodle</b> <i>Mie goreng oriental dicampur dengan cumi-cumi, udang dan sayuran</i>	Rp 20.661
<b>Breaded Squid in Hot Chilly Sauce</b> <i>Cumi-cumi goreng pedas</i>	Rp 24.703
<b>Koloke / Breaded Dice Chicken in Sweet Sour Sauce</b> <i>Irisan ayam goreng tepung dan sayuran disajikan dengan saus asam manis</i>	Rp 16.328
<b>Oriental Fried Bihun</b> <i>Bihun goreng dan sayuran dimasak traditional</i>	Rp 17.355
<b>Green pepper Beef in Oyster Sauce</b> <i>Daging masak paprika dimasak A la Oriental dengan saus tiram</i>	Rp 20.661
<b>Hot Noodle Soup served with Vegetable</b> <i>Mie kuah campur udang dan sayur</i>	Rp 17.355
<b>Shrimp Sweet Sour Sauce</b> <i>Udang goreng tepung disajikan dengan saus asam manis</i>	Rp 24.793
<b>Fried Chicken in English Sauce or Butter Sauce</b> <i>Ayam goreng saus mentega atau saus Inggris</i>	Rp 28.925

EUROPEAN SET MENU  
Rp 41.322

**Cream Of Tomato Soup served with Crouton**  
*Sup tomat disajikan dengan crouton*

Or

**Cream of Mushroom Soup**  
*Sup Krim Jamur*

**Fish and Chips served with Tartar Sauce and French Fries**  
*Ikan kakap goreng disajikan dengan saus tartar dan kentang goreng*

Or

**Bromo Chicken Steak served with Mushroom Sauce and French Fries**  
*Bistik ayam disajikan dengan saus jamur dan kentang goreng*

**Seasonal Fresh Fruit Platter**  
*Aneka buah segar*

**Brewed Coffee or Tea**  
*Kopi atau teh*

ORIENTAL SET MENU

Rp 49.586

Digital Repository Universitas Jember

Bromo Spring Roll served with Sweet Sour Sauce  
*Lumpia Goreng Disajikan dengan saus asam manis*

**Tom Yam Kung Soup**

*Sup udang dan Jamur pedas A la Thailand*

**Squid Green Paprika served with Steam Rice**

*Cumi-Cumi dimasak dengan Paprika dan saus tiram disajikan dengan nasi putih*

Or

**Beef Green Paprika served with Steam Rice**

*Daging masak paprika disajikan dengan nasi putih*

**Seasonal Fruit Platter**

*Aneka buah pilihan*

**Fresh Brewed Tea or Kopi**

*Kopi atau teh*

DESSERT

**Fried Pineapple served with Sugar Powder**

*Nanas goreng disajikan dengan gula halus*

Rp 8.264

**Papaya Melba served with Ice Cream**

*Buah pepaya iris disajikan dengan Es Krim*

Rp 14.876

**Assorted Ice Cream**

*Aneka Es Krim Pilihan*

Rp 14.876

**Golden Brown Banana**

*Pisang Bakar disajikan dengan saus madu*

Rp 8.264

HOT BEVEREGE

**Freshly brewed Coffee or Tea by Cup**

Rp 4.958

**Hot Chocolate by Cup**

Rp 4.958

**Sekoteng**

*Mix of ginger, jelly and peanut*

Rp 10.331

## BEVERAGES KNOWLEDGE

### Non --Alkhoholic Drink

- A. Water                    -Minarel water  
                                  -Sparkling water
- B. Refresing Drink        -Coke  
                                  -Sprite
- C. Nourishing Drink        -Ovaltine  
                                  -Milo  
                                  -milk shake  
                                  fruit juice
- D. Stimulant Drink        -Tea  
                                  -Coffe

### Alkoholic Drink

#### A. Beer

##### Jenis Beer:

Large beer : Beer yang proses penuannya berada dalam gudang selama enam bulan dengan temperatur dibawah nol.

Ale : Beer biasa yang mempunyai kadar alcohol lebih rendah

Porter: Beer hitam dimana dalam proses pembuatannya maltnya dipanggang lebih dahulu dan rasanya lebih manis daripada stout .di sebut porter karna biasanya di minum oleh penjaga pintu (porter) dilondon

Stout: Beer hitam dimana dalam proses pembuataanya maltnya dipanggang lebih dahulu dan beer jenis ini rasanyamanis

##### Contoh Beer :

Heineken	Belanda
Carlsberg	Denmark
Sanmiquel	Philipine
Foster large	Australia
Kirin	Jepang
Pilsener urguel	Cekoslowakia
Guinness stout	Irlandia
Bintang	Indonesia

## B. Whiskey:

Berdasarkan negara atau daerah produksi dibagi menjadi:

### a. American whiskey

Contoh: Bourbon whiskey  
Jack Daniel  
Jim beam  
Fine art  
Four roses  
Old grand dad  
Seagram seven crowns

### b. Scotch Whiskey

Contoh: Johny walker  
Chivas regal  
J and B rare  
Black and white  
White horse  
Cutty sark  
Dimple  
Vat 69

### c. Irish Whiskey

Contoh: John jameson  
John power  
Tullamore dew  
Old bushmill

### d. Canadian whiskey

Contoh: Canadian club  
Seagram's v.o  
Dominion ten

## C. Brandy:

Di buat dari bahan dasar buah anggur Dan biasanya disediakan straight, Proses penuannya 2 th sedangkan masapenuanya/pengumurannya pada umumnya antara 3 sampai 8 th. Brandy yang dibuat dari selain buah anggur di sebut fruit brandy yang biasanya disajikan sebagai liquer.

Macam Brandy:

### a. Brandy

Contoh: Christian Brother  
Calnados  
St. Thomas  
Asbac

- b. Cognac:  
Brandy yang paling baik diantara brandy lainnya dan hanya diproduksi daerah Cognac di Perancis

Contoh: Martel  
Hannesy  
Remi  
Napoleon

- c. Armagnac:  
Brandy yang dibuat di daerah Armagnac di Perancis  
Contoh: Armanag

- d. Fruit bardy:  
Brandy yang dibuat dari buah selain anggur

Contoh: Africot Brandy  
Peach Brandy  
Cherry Brandy

## D. Gin

Bahan dasar dari jenis padi padian denagn unsure pewangi dari buah juniper

Macam Gin :

- Dry gin: Kering tanpa ada rasa manis
- London dry gin: Dry gin yang di produksi didaerah london
- Goldon gin: Gin berwarna kekuningan karna proses pengumuran
- Old tom gin : Di produksi di inggris yang sudah dimaniskandengan sirup
- .Play mouth gin : Gin (Dries) Hanya di produksi oleh Cats and CO
- Sloe gin: Campuran dry gin dan sloe berries,biasanya sebagai liquer

Contoh Gin: London dry gin  
Beefeater gin  
Gordon dry gin  
Seagram gin  
Gilbeys gin

## E. Rum

Bahan dasar dari tebu dan banyak dihasilkan di negara puertorico, brazil, Jamaica, cuba dan Australia.

Jenis Rum:

White rum:

Rum berwarna putih karna tidak diberi pewarna pada saat proses pembuatannya.

Dark Rum:

White rum yang sudah diberi karamel untuk warna dan aromanya pada saat proses pembuatannya.

Gold Rum:

White Rum yang karna proses pengumurannya menggunakan tong kayu menjadi berwarna kekuning kuningan.

Contoh Rum:

Myer's dark rum  
Bacardy light  
Bacardy gold  
Malibu coconut  
Ron rico  
Don Q

## F. Vodca

Bahan dasar dari kentang dan pertamakali di produksi di Rusia, tetapi di Amerika bahan dasar yang digunakan dari jenis padi – padian.

Contoh Vodca:

Absoiut vodca  
Smirnof  
Stolignaya  
Finlandia Vodca

## E. Tequila

Terbuat dari bahan dasar agave (sejenis vodca), merupakan minuman nasional mexico

Contoh Tequila:

Mariachi  
Josecurvo  
Pepelopez  
Olmeca

## G. Aquavit

Merupakan minuman khas atau minuman nasional negara Skandinavia, diminum straight dalam keadaan sangat dingin. negara yang memproduksi aquavit antaralain Denmark, Norwegia, Finlandia, Swedia

Contoh Aquavit:

Alborg

